



# Klachtenbrochure

Hoe kunt u een klacht indienen?

## Klachtenregeling

Zorggroep Orion heeft een klachtenregeling opgesteld waarin staat hoe wij omgaan met klachten. De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruik maakt van de zorg- en dienstverlening van Zorggroep Orion. Familieleden van bewoners en bezoekers kunnen eveneens gebruik maken van deze klachtenregeling.



# Inhoudstafel

Inleiding: Klachten en suggesties in Zorggroep Orion	4
1. U bent niet tevreden, wat nu?	5
2. Waarover kan u een klacht indienen?	5
3. Waar kan u met een klacht terecht	6
4. Verloop van een klacht	8
5. Woonzorglijn	10
6. Contactgegevens voor vragen en info	11
Meldingsformulier voor suggesties en klachten	15

# Klachten en suggesties in Zorggroep Orion

---

In deze brochure kan u lezen wat u kan doen als u klachten heeft over de zorg- en dienstverlening van Zorggroep Orion. We garanderen dat klachten zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld worden.

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Het wordt al snel beschouwd als zagen en mopperen en indieners van klachten hebben soms het idee dat klagen hen niet in dank zal afgenomen worden.

Toch willen we u verzoeken om klachten te melden. Het uiten van een klacht kan immers een belangrijke bijdrage betekenen tot het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Klagen is dus niet ruzie zoeken of moeilijkheden maken, maar uw verwachtingen kenbaar maken en durven zeggen wat u vindt.

Namens de Raad van Bestuur, de directie en alle medewerkers.

# 1. U bent niet tevreden, wat nu?

---

Van onze professionele medewerkers en vrijwilligers mag u verwachten dat zij u behandelen op een manier die past bij uw wensen en verwachtingen.

Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg, over de administratieve afhandeling, over de manier waarop medewerkers met u omgaan, over de kwaliteit van de maaltijden.... Als u dit soort opmerkingen hebt, dan horen we dat graag. Blijven rondlopen met klachten lost niets op. Integendeel, als wij weet hebben van de oorzaak van klachten, dan kan dat ook informatie opleveren waarmee we de kwaliteit kunnen verbeteren en waarmee we nieuwe klachten kunnen voorkomen.

Verzamel uw klachten niet totdat de emmer spreekwoordelijk overloopt met klachten.

## 2. Waarover kan u een klacht indienen?

---

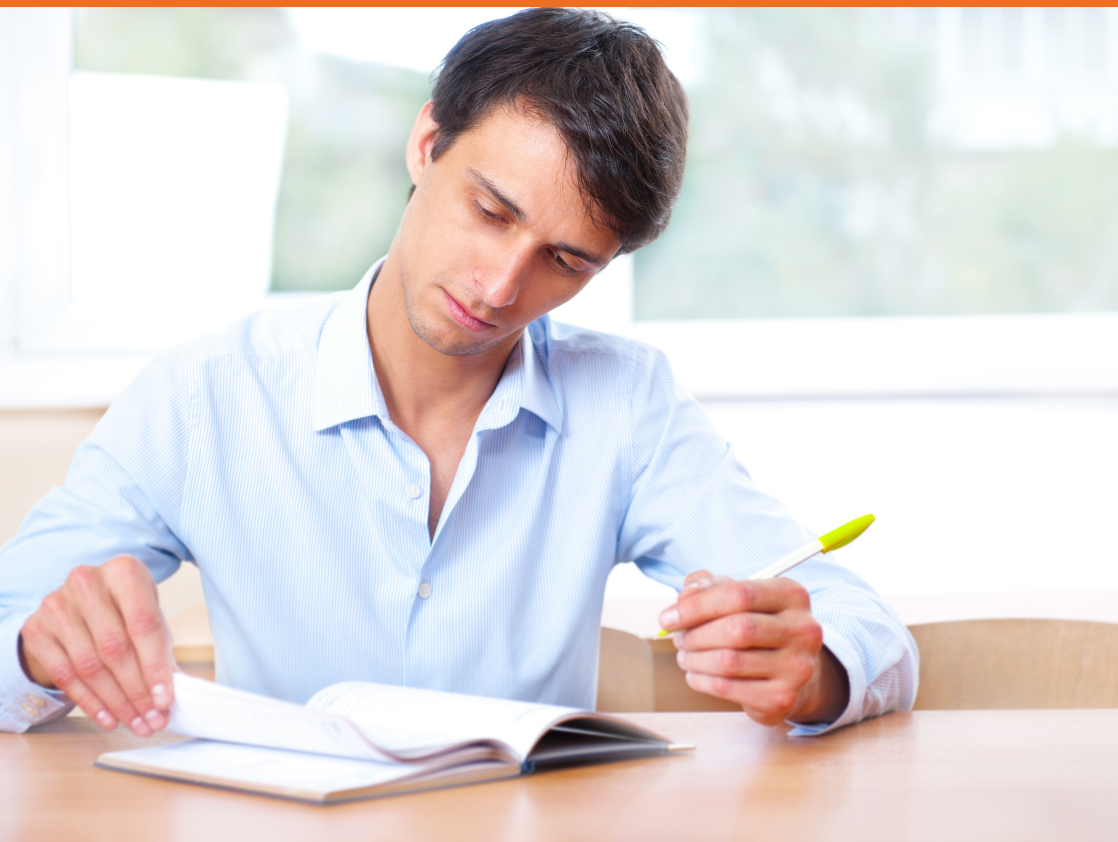
U kan in principe over alles een klacht indienen zolang dat deze klacht tot de bevoegdheden behoort van Zorggroep Orion. Zo kan u bijvoorbeeld geen klacht indienen over een steunmaatregel van OCMW Turnhout, over een factuur van het ziekenfonds, over een behandeling in het ziekenhuis. Wij verwijzen u uiteraard door naar de juiste instanties mocht u ons hierover aanspreken.

## 3. Waar kan u met een klacht terecht?

---

U kan met klachten terecht bij elke professionele medewerker van Zorggroep Orion. Probeer uw onvrede eerst te bespreken met de persoon die er direct bij betrokken is om samen tot een oplossing te komen. Als dat niet gaat, dan kan u ook een leidinggevende aanspreken (teamcoach, teamleider facilitaire medewerkers, teamleider paramedici, teamleider administratie of centrumleider). U vindt achteraan de contactgegevens van al onze leidinggevendenden of contactpersonen.

Wij voorzien eveneens de mogelijkheid om een beroep te doen op een klachtenvertrouwenspersoon. De klachtenvertrouwenspersonen bij Zorggroep Orion zijn Anita Goos, Annemie Goossens en Anita Dom. De klachtenvertrouwenspersoon zal in eerste instantie luisteren naar uw bezorgdheden en eventuele opmerkingen. Zij kunnen helpen om de klacht te formuleren, zoeken samen met u naar mogelijke oplossingen en lichten het verloop van klachten toe. De vertrouwenspersonen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht en nemen enkel initiatief als u hiermee akkoord gaat.



U mag ook een schriftelijke klacht indienen per mail, per brief of op de invulformulieren die je kan terugvinden in deze brochure of op verschillende gemeenschappelijke plaatsen in Zorggroep Orion. Onze administratieve medewerkers aan de balie kunnen u ook hiermee verder helpen. U mag ook gerust een mail of een brief sturen naar één van de contactpersonen die vermeld staan in deze brochure.

## 4. Verloop van een klacht

---

Als u een klacht indient, mondeling of schriftelijk, dan zullen we in eerste instantie proberen om de klacht zo snel als mogelijk te behandelen. Sommige klachten kunnen zeer snel opgenomen en opgelost worden. Voor andere klachten is er onderzoek nodig. Alle klachten die niet onmiddellijk opgelost kunnen worden, komen terecht bij de klachtenbehandelaar. Deze medewerker oordeelt over de ontvankelijkheid van de klacht, informeert en consulteert de klachtencommissie en coördineert het verdere verloop van de klachtenbehandeling.

De klachtenbehandelaar coördineert het verloop van de klacht. De meeste klachten zullen opgenomen worden door leidinggevenden en directieleden. In de klachtencommissie zetelen de algemeen directeur, de betrokken leden van het directieteam (woonzorgmanager, thuiszorgmanager, manager kindzorg of coördinator ondersteunende diensten) en de klachtenbehandelaar.

Als de klacht ontvankelijk is wordt ook de doorlooptijd vastgelegd. U krijgt binnen de zeven dagen melding van ontvangst. De klacht of suggestie is behandeld uiterlijk binnen de zes weken. De indiener van de klacht zal hierover geïnformeerd worden en ontvangt een brief waarin vermeld wordt dat de klacht opgenomen wordt en waarin de verdere stappen staan vermeld.

Bij complexe klachten voorziet Zorggroep Orion de mogelijkheid om een klachtenbemiddelaar toe te voegen aan de klachtencommissie. De klachtenbemiddelaar is een professionele medewerker van een andere zorgorganisatie die een bemiddelende rol opneemt tussen de indiener van de klacht en de klachtencommissie. De klachtenbemiddelaar is niet betrokken bij het beslissingsproces.

Nadat de klacht onderzocht werd, zal u eveneens op de hoogte gebracht worden van de gegrondheid van de klacht en van de maatregelen of interventies die genomen zullen worden.



## 5. Woonzorglijn

---

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht kan u terecht bij de Woonzorglijn. De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen. Bewoners van deze voorzieningen, thuiswonende ouderen, hun familie, vrienden of kennissen en ook het personeel kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerlei vragen en klachten over een woonzorgcentrum, een assistentiewoning of een centrum voor kortverblijf.

# 6. Contactgegevens voor vragen en info

## 6.1. Woonzorgcentrum De Wending & De Vliet

### Woonzorgmanager WZC De Wending

Astrid Janssens

T 014 28 40 00

E [astrid.janssens@zorggroep-orion.be](mailto:astrid.janssens@zorggroep-orion.be)



### Teamcoach 1e verdieping

Eva Megens

T 014 28 41 01

E [eva.megens@zorggroep-orion.be](mailto:eva.megens@zorggroep-orion.be)



### Teamcoach 2e verdieping

Peggy Pirard

T 014 28 41 21

E [peggy.pirard@zorggroep-orion.be](mailto:peggy.pirard@zorggroep-orion.be)



### Teamcoach 3e verdieping

Sam De Beuker

T 014 28 41 41

E [sam.debeuker@zorggroep-orion.be](mailto:sam.debeuker@zorggroep-orion.be)



### Woonzorgmanager WZC De Vliet

Liesbeth Crommen

T 014 28 40 00

E [Liesbeth.crommen@zorggroep-orion.be](mailto:Liesbeth.crommen@zorggroep-orion.be)



### Teamcoach Leefgroep 1

Tinne Mens

T 014 28 41 66

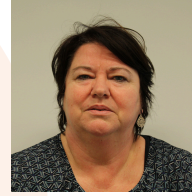
E [Tinne.mens@zorggroep-orion.be](mailto:Tinne.mens@zorggroep-orion.be)



### Teamcoach Leefgroep 2

Greet Van Meir  
T 014 28 41 81

E [greet.vanmeir@zorggroep-orion.be](mailto:greet.vanmeir@zorggroep-orion.be)



### Teamleider paramedici en animatie

Ann Gaukema  
T 014 28 43 09

E [ann.gaukema@zorggroep-orion.be](mailto:ann.gaukema@zorggroep-orion.be)



## 6.2. Groep van Assistentiewoningen

### Woonassistent

Anita Dom  
T 014 28 43 11

E [anita.dom@zorggroep-orion.be](mailto:anita.dom@zorggroep-orion.be)



## 6.3. Lokale dienstencentra

### Centrumleider OC De Meerloop

Jochem Brosens

T 014 28 43 25

E [jochem.brosens@zorggroep-orion.be](mailto:jochem.brosens@zorggroep-orion.be)



### Centrumleider LDC Albert Van Dyck

Dorien Bevers

T 014 28 43 14

E [dorien.bevers@zorggroep-orion.be](mailto:dorien.bevers@zorggroep-orion.be)



### Centrumleider LDC De Schoor

Birgit De Cnodder

T 014 28 43 24

E [birgit.decnodder@zorggroep-orion.be](mailto:birgit.decnodder@zorggroep-orion.be)



## KLACHTENVERTROUWENSPERSOON

Anita Dom - [anita.dom@zorggroep-orion.be](mailto:anita.dom@zorggroep-orion.be) - T 014 28 43 11

Anita Goos- [anita.goos@zorggroep-orion.be](mailto:anita.goos@zorggroep-orion.be) - T 014 28 43 10

Annemie Goosens - [annemie.goossens@zorggroep-orion.be](mailto:annemie.goossens@zorggroep-orion.be) - T 014 28 43 41

## KLACHTENBEHANDELAAR

Gerrit Verdyck

[gerrit.verdyck@zorggroep-orion.be](mailto:gerrit.verdyck@zorggroep-orion.be) - T 0473 56 08 74

## **Woonzorglijn**

*Departement Zorg - woonzorglijn  
Koning Albert II-laan 15 bus 497  
1210 Brussel*

*Woonzorglijn:  
T 02 553 75 00 - E [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be)*

### **KLACHTENCOMMISSIE**

**Algemeen directeur: Bart Michiels**

**Thuiszorg Manager: Steve Van Dijck**

**Woonzorgmanager: Liesbeth Crommen**

**Adviseur strategie, kwaliteit en projecten: Gerrit Verdyck**

# Meldingsformulier suggesties en klachten



# Meldingsformulier suggesties en klachten

*Van onze professionele medewerkers en vrijwilligers mag u verwachten dat zij u behandelen op een manier die past bij uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg, over de administratieve afhandeling, over de manier waarop medewerkers met u omgaan, over de kwaliteit van de maaltijden....*

*Als u dit soort opmerkingen hebt, dan horen we dat graag. Blijven rondlopen met klachten lost niets op. Integendeel, als wij weet hebben van de oorzaak van klachten, dan kan dat ook informatie opleveren waarmee we de kwaliteit kunnen verbeteren en waarmee we nieuwe klachten kunnen voorkomen. Verzamel uw klachten niet totdat de emmer spreekwoordelijk overloopt met klachten.*

*Klachten kunnen bij ons op eender welke manier ingediend worden. U mag hiervoor dit formulier gebruiken maar u mag ook een brief of mail sturen of een afspraak maken met de leidinggevende of iemand van het directieteam. U krijgt binnen de zeven dagen melding van ontvangst. De klacht of suggestie is behandeld uiterlijk binnen de zes weken.*

*We zoeken samen met u naar de beste oplossing.*



*Naam indiener van de klacht:*

.....

*Waar kunnen we u bereiken voor ons antwoord:*

*Telefoon:*.....

*Naar welk (mail)adres mogen we onze antwoorden sturen?*

.....

*Omschrijving van uw klacht of suggestie:*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Datum:*.....

**U KAN ONS DIT FORMULIER BEZORGEN:**

- Door het aan het onthaal van Zorggroep Orion af te geven
- Door het op te sturen naar:

**Bart Michielsen**

**Algemeen directeur Zorggroep Orion**

**Albert Van Dyckstraat 18**

**2300 Turnhout**

- Door te mailen naar: [gerrit.verdyck@zorggroep-orion.be](mailto:gerrit.verdyck@zorggroep-orion.be)

**WENST U HULP BIJ HET INDIENEN VAN EEN KLACHT?**

Dan kan u beroep doen op eens van onze klachtenvertrouwenspersonen.

**WOONZORGCENTRUM**

- Anita Goos - [anita.goos@zorggroep-orion.be](mailto:anita.goos@zorggroep-orion.be) - T 014 28 43 10
- Annemie Goossens - [annemie.goossens@zorggroep-orion.be](mailto:annemie.goossens@zorggroep-orion.be) T 014 28 43 41

**ASSISTENTIEWOINGEN**

Anita Dom - [anita.dom@zorggroep-orion.be](mailto:anita.dom@zorggroep-orion.be) - T014 28 43 11

*Klachten die volgens u niet of onvoldoende behandeld worden, kan u doorgeven aan de Woonzorglijn. De Woonzorglijn werkt samen met de afdeling Woonzorg en eerste lijn van het Agentschap Zorg en Gezondheid en met de Zorginspectie.*

*Bewoners van ouderenvoorzieningen, thuiswonende ouderen, hun familie of kennissen kunnen terecht bij de Woonzorglijn.*

*Postadres: Departement Zorg - Woonzorglijn*

*Koning Albert II laan 15 bus 497 - 1210 Brussel - België*

*T 02 553 75 00 - E [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be) - [www.woonzorglijn.be](http://www.woonzorglijn.be)*

# Mijn notities



Redactie & layout  
Zorggroep Orion  
Communicatiedienst

Verantwoordelijke uitgever  
Zorggroep Orion - Bart Michielsens  
Albert Van Dyckstraat 18  
2300 Turnhout

[www.zorggroep-orion.be](http://www.zorggroep-orion.be)



2025/05